



Mindora Oy-

Ratkaisukeskeinen Lyhytterapia

Omavalvontasuunnitelma

PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

PALVELUNTUOTTAJA:

Mindora Oy

Y-tunnus: 3358938-4

Hiidenoksa 6, 04340 Tuusula

KOTIKUNTA: Tuusula/ Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

044-7432900

emilia.lehmonen@mindora.fi

www.mindora.fi

TOIMINTAYKSIKKÖ:

Terapia vastaanotto:

Hämeentie 29, 00500 Helsinki

Helsingin Kaupunki



Toiminta-ajatus, arvot ja palvelut

Mindora Oy tarjoaa korkealaatuisia yksilö, perhe- ja parilyhytterapia palveluita yksityisasiakkaille sekä hyvinvointialueiden perhe- ja lastensuojelupalveluiden sektoreille.

Yrityksen tavoitteena on tarjota laadukkaita terapiapalveluita oikea-aikaisesti ja ilman lähetteitä hyvinvointialueen perhepalveluissa sekä lastensuojelun palveluissa.

Työn päämääränä on jalkauttaa terapiapalvelut osaksi perhepalveluiden sekä lastensuojelun palveluiden tarjontaa.

Yrityksen henkilöstö koostuu sosiaalihuollon alan ammattilaisista.

Palveluun hakeutuvan tulee olla 6- vuotias, mutta yläikärajaa ei ole. Palvelu on tarkoitettu perhepalveluiden ja lastensuojelun palveluiden asiakkaille sekä heidän lähipiirilleen.

Lyhytterapia on kestoaltaan yleensä 10–20 kertaa. Käytetty terapiasuuntaus on ratkaisukeskeinen ja kognitiivinen. Keskiössä on asiakas. Terapia koostuu tapaamisista sekä tapaamisten välillä tehtävistä, jotka voivat olla joko kirjallisia tai toiminnallisia.



Työtämme ohjaavat arvot:

- ➔ Tasa-arvo
- ➔ Luotettavuus
- ➔ Avoimuus
- ➔ Yhteistyö ja asiakkaan kunnioitus
- ➔ Vastuu ja välittäminen
- ➔ Luovuus ja kehittäminen
- ➔ Suunnannäyttävä ja uudistaja

PALVELUT

Mindora Oy:n palvelut ovat yksilöterapia, pari- ja perheterapia sekä vanhemmuuden tukeminen. Palveluita tarjotaan kunnan sosiaalitoimen asiakkaille sekä yksilökuluttajille. Terapiaa antavat Mindora Oy:n työntekijät sekä toiminimellä/yrityksen kautta tarjoavat terapeutit.

Lyhytterapian yleinen kesto on 5–20 kertaa. Terapia suuntaus on ratkaisukeskeinen ja se painottuu kognitiivisen psykologian suuntaukseen. Toimintamme perustuu vahvaan ammattitaitoon ja erityisosaamiseen ja palvelut räätälöidään yksilöllisesti kunkin yksilön tarpeisiin perustuen. Lähestymistapamme perustuu kohtaamiseen ja ammatilliseen osaamiseen, joka yhdistää vankan kokemuksen monipuoliseen erityisosaamiseen.

Mindora Oy pyrkii aktiivisesti uudistamaan lastensuojelun sosiaalipalvelujen järjestelmää ja tukemaan yksilöitä ja perheitä haastavissa elämäntilanteissa tai äkillisesti kuormittavissa tapahtumissa. Toimintamme on tavoitteellista ja perustuu eettisesti toteutettuun ammatilliseen työskentelyyn sekä kunnioittavaan kohtaamiseen ihmisten kanssa.

PALVELURYHMÄT JA PALVELUT

➔ Omakustanne asiakkaat->

Yksilöt, pariskunnat ja perheet

PALVELUT:

- **Yksilöterapia**
- **Pariterapia**
- **Perheterapia**
- **Vanhemmuuden tukeminen**

➔ Hyvinvointialueen asiakkaat->

**Perhesosiaalityö/ Lastensuojelun avohuolto/
Sijaishuolto/ Jälkihuolto**

**-nuoret, lapset (yli 6-vuotiaat), vanhemmat
sekä lapsen/nuoren lähipiiri**

PALVELUT:

- **Yksilöterapia**
- **Pariterapia**
- **Perheterapia**
- **Vanhemmuuden tukeminen**

**TOIMINTA-ALUE: Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue**

Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys

SUUNNITELMALLISUUS

Lyhytterapiapalvelu on osana perheiden tai asiakkaan suunnitelmallista palvelukokonaisuutta, joten se kirjataan hyvinvointialueen vastuusosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan.

Sosiaalityöntekijä ehdottaa perheelle tai asiakkaalle mahdollisuudesta aloittaa terapia, jonka jälkeen asiakas saa itse varata ajan Mindora Oy:n ajanvarauksesta.

Terapian jatkotarve ja siinä käydyn työn pääpiirteet käydään läpi vastuusosiaalityöntekijän ja perheen/ asiakkaan kanssa.



ASIAKKAAN KOHTELU JA

ITSEMÄÄRÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN

Mindora Oy toimii noudattaen sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevaa lainsäädäntöä. Kyseisen lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada korkealaatuista ja tasapuolista kohtelua ilman minkäänlaista syrjintää. Asiakkaan kohtelussa on ilmennettävä kunnioitusta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan sekä yksityisyyttään kohtaan niin, että niitä ei millään tavoin loukata.

ASIAKKAAN OSALLISUUS

Toimintamme kulmakivenä ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet, näkemykset, toiveet sekä hänen kielellinen ja kulttuurinen taustansa. Asiakas on keskiössä työskentelyssämme, jossa yhdessä hänen kanssaan luodaan työskentelysuunnitelma ja asetetaan tavoitteet. Mindora Oyssa pyrimme edistämään palvelujemme kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa ja hyödyntämään kerättyä asiakaspalautetta tähän tarkoitukseen.

Osallistuminen näkyy myös Mindora Oy:n tavassa kirjata asiakkaan käyntejä. Asiakasta rohkaistaan lukemaan työntekijän kirjaukset työskentelyn päätyttyä ja säilyttämään ne jatkotyöskentelyä varten. Nuorten lasten kanssa toimintatavoista poiketaan yksilöturvallisuuden takia.



ASIAKKAAN OSALLISTAMINEN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asiakkaalta pyydetään palautetta jokaisen terapiatapaamisen jälkeen. Näin työntekijä tietää, onko työskentelymuoto asiakkaalle sopiva vai pitäisikö sitä muokata ja miten. Viimeinen terapiatapaaminen keskittyy palautteen läpikäymiseen. Asiakkaan kanssa käydään läpi erinäisiä palautelomakkeita, jotka on mahdollista käydä läpi suullisesti tai kirjallisesti. Asiakas voi myös halutessaan palauttaa lomakkeet myöhemmin

Tämän lisäksi hankimme palautetta myös hyvinvointialueiden palveluita tilaavilta tahoilta jokaisen toimeksiannon päätteeksi työskentelyjakson lopussa. Kerättyä palautetta hyödynnetään palveluidemme, prosessiemme ja omavalvonnan jatkuvassa parantamistyössä.





Palvelun sisällön omavalvonta

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Keräämme palautetta työskentelystämme koko työskentelyn ajan sekä asiakasperheiltä/asiakkailta että palveluiden tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Kun työskentely päättyy, käymme viimeisellä terapiakäynnillä läpi työskentelymme erinäisten palautelomakkeiden kautta joko suullisesti tai asiakkaan halutessa kirjallisesti. Asiakas voi myös lähettää palautetta jälkikäteen. Tilaaville sosiaalityöntekijöille lähetetään työskentelyjakson päättyessä palautekysely palveluiden laadusta. Saapuneen palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan parantamisessa on olennainen osa toimintaamme.

Palautelomakkeet käsittelee Mindora Oy:n toiminnan johtaja, jolloin toimintaa voidaan kehittää annettujen arvioiden perusteella.



ASIAKAS TURVALLISUUS

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot ja asiakirjat ovat ehdottoman luottamuksellisia ja niiden käsittely perustuu potilaslain (785/1992) mukaisiin säännöksiin. Potilaslain nojalla kaikki potilastiedot tulee pitää salassa, ja niiden luovuttaminen kolmansille osapuolille ilman potilaan nimenomaista suostumusta on mahdollista vain laissa erikseen määritellyissä poikkeustilanteissa. Tämä tarkoittaa, että potilastietoja ei voida jakaa tai luovuttaa ilman potilaan antamaa suostumusta, ellei siihen ole selkeää oikeudellista perustetta.

Potilaslain tarkoituksena on suojata potilaan yksityisyyttä ja tietosuojaa sekä taata potilaalle oikeus tietää, miten hänen tietojansa käsitellään. Lain noudattaminen on ensiarvoisen tärkeää, ja potilastietojen käsittelyssä tulee noudattaa tarkkoja ja turvallisia menettelytapoja. Tämä varmistaa, että potilas voi luottaa siihen, että hänen tietonsa ovat turvassa ja käsitellään luottamuksellisesti.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä koskevan lain (817/2015) mukainen velvollisuus pitää tehtävässään saamansa tiedot salassa. Lisäksi Mindora Oy:n henkilöasiakkaiden tietoja koskevat henkilötietolain (523/1999) säädökset.

Mindora Oy sitoutuu pitämään kaikki asiakastiedot ehdottoman luottamuksellisina eikä luovuta tietoja tai asiakirjoja ulkopuolisille ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta tai lainsäädännön määräystä. On tärkeää huomioida, että palvelun maksaja voi olla muu taho kuin itse asiakas, kuten kuntayhtymä. Kuitenkin palvelun maksajalla ei ole automaattista oikeutta saada henkilöä koskevia tietoja vain sen perusteella, että he ovat maksaja. Henkilöä koskevien tietojen luovuttaminen edellyttää aina henkilön antamaa suostumusta tai nimenomaista lainsäädännön määräystä.

Tämä käytäntö takaa, että asiakkaan yksityisyys ja tietosuojat ovat täysin turvatut, ja henkilökohtaisia tietoja käsitellään vain niin kuin lainsäädäntö vaatii tai asiakas on antanut siihen suostumuksen. Näin varmistetaan, että asiakkaat voivat luottaa tietojensa turvalliseen käsittelyyn Mindora Oy:ssä

ASIAKASTIETOJEN SUOJAUS

Mindora Oy noudattaa Euroopan unionin yleistä tietosuojat-asetusta sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelyssä. Tämä tarkoittaa, että asiakkaidemme ja potilaidemme yksityisyys ja tietoturva ovat meille ensisijaisen tärkeitä.

Kaikki henkilötiedot käsitellään huolellisesti ja tietoturvallisesti. Henkilötietoja käsitellään ainoastaan henkilöiden toimesta, joilla on siihen oikeus ja joiden työtehtävät sitä edellyttävät. Tämä varmistaa, että henkilötiedot ovat vain niiden käyttäjien saatavilla, joilla on siihen oikeutettu tarve.

Potilastietojärjestelmän käyttö tapahtuu vahvasti salatun verkkoyhteyden kautta, ja käyttäjien on tunnistauduttava vahvasti järjestelmään kirjautuessaan. Näin varmistetaan, että tietojärjestelmään pääsy on rajoitettu vain asianmukaisille käyttäjille.

Asiakastietolomakkeita, säilytetään Mindora Oy:n toimistossa lukitussa kaapissa, johon on avaimet vain Mindora Oy:n työntekijöillä.

REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilötietorekisteriin on talletettu. Tarkastusoikeus on maksuton enintään kerran vuodessa toteutettuna.

Tietoja luovutetaan vain siten, että potilaan tai tietojen tarkastajan henkilöllisyys voidaan todeta, tai tiedot voidaan pyynnöstä lähettää potilaan tai tietojen tarkastajan tunnetulla osoitteella. Tietoja ei toimiteta sähköpostilla tietoturvan suojaamiseksi. Rekistereistä luovutetaan tietoja ulkopuolisille tahoille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai silloin kun tietojen luovuttaminen on välttämätöntä pakottavan lainsäädännön määräyksen vuoksi.

Asiakastietojen keräämisen yhteydessä voidaan pyytää myös suostumus kerätä ei-henkilötunnistavassa muodossa olevia tietoja palvelujen kehittämiseksi sekä myöhemmin lähettää kysymyksiä tai pyytää tietoja ei-henkilötunnistavassa muodossa samaa tarkoitusta varten. Mindora Oy ei luovuta tietoja suoramarkkinointitarkoituksiin.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisten tai vanhentuneiden tietojen oikaisua tai poistamista tai tietojen siirtoa järjestelmästä toiseen. Hänellä on myös oikeus rajoittaa tai vastustaa tietojensa käsittelyä EU:n tietosuojasetuksen artiklojen 18 ja 21 mukaisesti.

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa aiemmin antamansa suostumus tietojen käsittelylle tai tehdä henkilötietojensa käsittelyyn liittyvistä seikoista valitus valvontaviranomaiselle.

MINDORA OYN KANSSA TOIMINIMELLÄ JA YRITYKSEN KAUTTA TOIMIVIEN HENKILÖIDEN PEREHDYTYS

Mindora Oy käyttää toiminimellä tai yrityksen kautta palveluitaan tarjoavia terapeutteja. Jokaisen palveluntarjoajan kanssa käydään läpi yrityksen toimintaperiaatteet, omavalvontasuunnitelma sekä etenkin salassapitovelvollisuus. Toiminimellä tai yrityksen kautta toimivat terapeutit sitoutuvat kirjallisesti Mindora Oyn toiminnan periaatteisiin.

Mindora Oy ja toiminimi tai yrityksen terapeutit toimivat itsenäisinä sopimusosapuolina asiakkaan suhteen. Kumpikin vastaa omista tarjoamistaan palveluista suoraan asiakkaille. Mindora Oylla ja toiminimen tai yrityksen terapeuteilla on erilliset potilasvakuutukset, jotka täyttävät potilasvahinkolain vaatimukset, ja näiden vakuutusten ehtojen mukaan potilasvahingot korvataan.

Muita kuin potilasvahinkoihin liittyviä vahinkoja korvataan enintään palvelusta maksettuun hintaan asti. Tämä tarkoittaa, että Mindora Oy ja toiminimellä/yrityksen kautta toimivat terapeutit vastaavat palveluistaan siihen summaan asti, joka on sovittu palvelun hinnaksi, mutta ne eivät korvaa välillisiä vahinkoja.



Riskien hallinta

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonnan perustana on riskienhallinta, jossa arvioidaan laaja-alaisesti palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia asiakkaan kokemuksesta käsin. Nämä riskit voivat johtua esimerkiksi fyysisestä ympäristöstä, kuten kynnyksistä ja hankalakäyttöisistä laitteista, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat seurausta virheistä ja epäonnistumisista. Tärkeänä edellytyksenä riskienhallinnalle on avoin ja turvallinen ilmapiiri työyhteisössä sekä asiakkaisen ja työntekijöiden välillä, joka rohkaisee sekä henkilöstöä että asiakkaita ja heidän läheisiään tuomaan esille laatua ja asiakasturvallisuutta koskevia huolenaiheita.

Riskienhallinnassa vastuuta kantavat Mindora Oy:n perustaja sekä toiminimellä tai yrityksen kautta työskentelevät terapeutit. Fyysiset riskit käydään läpi terapeuttien kanssa, koska työtä tehdään yleensä yksin. Terapeutit ovat esimerkiksi tietoisia hätäpoistumisteistä sekä osaavat toimia väkivaltaisesti uhkaavan asiakkaan kanssa.

Tietosuojan osalta riskit on minimoitu, sillä henkilötiedot ovat salasanojen sekä tietosuojattujen yhteyksien takana. Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa Mindora Oy:n tiloissa.

Mahdolliset riskit arvioidaan aina uusien asiakassuhteiden alkuvaiheessa, ja havaittuihin riskeihin puututaan välittömästi. Työn tavoitteiden saavuttamista arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tilaajan kanssa.

Mikäli Mindora Oy:n työntekijä tai toiminimellä/yrityksen terapeutti kohtaa työssään riskitilanteen tai poikkeuksellisen tilanteen, hänellä on velvollisuus ilmoittaa asiasta mahdollisimman pian ensin suullisesti Mindora Oy:n perustajalle Emilia Lehmoselle ja myöhemmin kirjallisesti. Poikkeamaraportit käsitellään Mindora Oy:n toimesta.

Riskien tunnistaminen

Mindora Oy:n henkilökunta sekä toiminimellä/yrityksen kautta toimivat terapeutit noudattavat ohjeistettua käytäntöä ilmoittaessaan havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä Mindora Oy:n toiminnanjohtajalle. Mindora Oy:n henkilökunnalla ja toiminimellä/yrityksen kautta toimivilla terapeuteilla on myös velvollisuus ilmoittaa tietoonsa tulleista epäkohdista, jotka liittyvät asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen tai selvästi havaittaviin epäkohtien uhkiin, noudattaen Sosiaalihuoltolain 48 §:ää. Tällaiset ilmoitukset käsitellään ja niihin reagoidaan Sosiaalihuoltolain 49 §:n mukaisesti.

Riskienhallinnan vastuu ja tehtävä on Mindora Oy:n perustajalla Emilia Lehmosella. Hän ohjeistaa ja järjestää omavalvontaa sekä varmistaa, että toiminimellä/yrityksen kautta työskentelevillä terapeuteilla on asianmukainen perehtyneisyys turvallisuuskysymyksiin. Mindora Oy myös huolehtii siitä, että riittävästi resursseja on osoitettu toiminnan turvallisuuden takaamiseksi. Tällä on merkittävä rooli myönteisen ilmapiirin luomisessa, joka rohkaisee avointa keskustelua epäkohdista ja turvallisuuskysymyksistä.

Riskienhallinta vaatii aktiivista suunnitelmien päivittämistä sekä kehittämistä. Mindora Oy kehittää tätä toimintaa toiminimellä/yrityksen kautta toimivien terapeuttien avulla käymällä läpi turvallisuuden ja -riskien arviointia, omavalvontasuunnitelman päivittämistä ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteutusta. Mindora Oy:n perustaja Emilia Lehmonen vastaa omavalvonnan johtamisesta ja valvonnasta sekä perehdyttämisestä ja kehittämisestä. Riskien tunnistamiseen liittyen prosessissa määritellään toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Korjaavat toimenpiteet

Mindora Oy ryhtyy tarvittaessa välittömästi tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Lisäksi Mindora Oy antaa yleiset ohjeet toiminnanmuutoksista työntekijöilleen sekä toiminimen/yrityksen kautta toimiville terapeuteille.

Työn vaikuttavuuden saavuttamista arvioidaan palautetta kysymällä jokaisen terapia vastaanoton jälkeen. Tämän lisäksi viimeinen terapia käynti on ainoastaan palautteen läpikäyntiä varten. Tästä tehdään kooste, joka käydään vastuusosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa läpi.

Riskienhallinnassa on Mindora Oy:n toiminnanjohtajan vastuulla ohjeistaa ja organisoida omavalvontaa, sekä varmistaa, että työntekijöillä ja toiminimellä/yrityksen kautta tekevillä terapeuteilla on riittävästi tietoa turvallisuusnäkökohdista. Mindora Oy:n toiminnanjohtaja varmistaa myös, että turvallisuuden takaamiseen on varattu tarvittavat resurssit, ja on päävastuussa myönteisen ilmapiirin luomisesta, jotta ongelmat ja turvallisuuskysymykset voidaan käsitellä avoimesti.

Riskienhallinta edellyttää aktiivista suunnitelmien työstöä. Mindora Oy:n työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Mindora Oy:n johtaja on vastuussa omavalvonnan johtamisesta ja valvonnasta.

Riskien tunnistaminen on keskeisessä asemassa riskienhallinnan prosessissa. Mindora Oy:n työntekijöille ja toiminimellä sekä yrityksen kautta toimiville terapeuteille järjestetään säännöllistä työnohjausta.



A photograph of a lavender field at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The lavender plants are in the foreground, with some in focus and others blurred in the background.

Henkilö- ja tilaajarekisterit

Henkilö- ja tilaajarekisteriohje

Mindora Oy:n henkilöstö- ja tilaajarekisteri on saatavilla osoitteessa www.mindora.fi. Henkilöstö vastaa omien tietojensa täydentämisestä ja ylläpitämisestä kyseisessä rekisterissä. Tilaajille olemme tiedottaneet ja jatkamme tiedottamista asiasta sekä verkkosivuillamme, että sähköpostitse.

Tilaajarekisteri on merkittävä yhteistyömme ja kumppanuuksemme kannalta, ja se tarjoaa hyödyllistä tietoa koulutuksiin ja markkinointiin liittyvissä tarkoituksissa. Tilaajilla on oikeus pyytää tietojensa poistoa rekisteristä tai niiden muokkausta. Tämä pyyntö voidaan tehdä järjestelmän kautta tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen emilia.lehmonen@mindora.fi

Mindora Oy:n ainoastaan johto voi tarkastella rekisteriä ja hyväksyä siihen tehtävät muutokset.



Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa Mindora Oy:n perustaja ja johtaja Emilia Lehmonen. Lisäksi henkilöstö ja toiminimellä tai yrityksen kautta toimivat terapeutit otetaan tarvittaessa mukaan omavalvonnan suunnitteluprosessiin, huomioiden heidän tarpeensa ja mahdollisuutensa osallistua.

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Mindora Oy:n perustaja Emilia Lehmonen on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja sen varmistamisesta, että se on aina ajan tasalla ja vastaa organisaation tarpeita ja toimintaympäristön vaatimuksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna toimipaikassa ja sekä Internetissä yrityksen kotisivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma lähetetään hyvinvointialueille, joissa palveluja tuotetaan.



Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Tuusulassa 10.8. 2023

Emilia Lehmonen

Toimitusjohtaja ja perustaja

Mindora Oy Ratkaisukeskeinen lyhytterapia